

CUSTOMER SERVICE E BACK OFFICE

ONLINE MASTERCLASS (3MODULI DA 3ORE CIASCUNO)

DATE

25 settembre 2,9 ottobre 2024

ORARIO

9:00 alle 12:00

DURATA COMPLESSIVA

9 ore

COSTO

Associato

450€+iva prima iscrizione

50% di sconto dalla seconda

Non associato

540€+iva prima iscrizione

50% di sconto dalla seconda

DESTINATARI

Commerciale, marketing

OBIETTIVI

Il percorso ha lo scopo di fornire strumenti e conoscenze pratiche e applicabili quotidianamente per la vendita telefonica di servizi complementari dell'azienda e si rivolge a tutti i collaboratori che si prendono cura di informare e coinvolgere i clienti nella corretta consulenza pre e post vendita. Il corso è strutturato in modo pratico.

CONTENUTI

LO STILE DI COMUNICAZIONE

Differenziare la comunicazione in funzione dell'interlocutore

La gestione dello stress in telefonata

La zona grigia della comunicazione

La comunicazione di Valore per l'azienda

La comunicazione efficace nei processi di customer care: la linea del tempo e l'anticipazione delle aspettative

LA RELAZIONE CON IL CLIENTE

La posizione percettiva del cliente: aspettative, punti di stress, punti emotivi, bias cognitivi di attivazione della frustrazione

La gestione dei clienti "difficili": il domandologo, il logorroico, il critico, il sapientone, il "non funziona mai niente"

La gestione delle email: risposte assertive anche in situazioni critiche

Domande guida per confermare il punto di vista/ richiesta del cliente: applicazione delle domande di gestione della comunicazione poco chiara

PROATTIVITA' DI VENDITA

Il prodotto, cosa e come lo comunichiamo: aver chiaro il messaggio e trovare le modalità

adeguate al contesto dell'interlocutore

La chiarezza del messaggio: verifica di quanto comunicato

La tecnica delle domande per orientare i bisogni reali (bisogni latenti o bisogni non

UFFICIO FORMAZIONE

formazione@federlegnoarredo.it

Marika Petrillo (+39) 02 80604 302
marika.petrillo@federlegnoarredo.it

 Iscriviti
qui

dichiarati)

Presentare al cliente nuovi prodotti o servizi non richiesti

METODOLOGIA

Applicazione della formazione esperienziale con training game e pillole di formazione applicate, esercizi di simulazione delle zone critiche della comunicazione.

Creare uno script di una telefonata “perfetta”

Creare le domande tipiche per analisi dei bisogni

Creare le frasi tipiche per la gestione delle obiezioni e dei reclami

Formulare la proposta di vendita

Docente _ [Corrado Santini LinkedIn](#)

UFFICIO FORMAZIONE

formazione@federlegnoarredo.it

Marika Petrillo (+39) 02 80604 302
marika.petrillo@federlegnoarredo.it